

ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA UNIDAD REGISTRO CIVIL HOSPITAL CENTRAL BARQUISIMETO. UNA COMPRENSIÓN HERMENÉUTICA DESDE SUS ACTORES

¹Joel Antonio Castellanos Sequera  <https://orcid.org/0009-0008-2202-582X>

Recibido: 10-01-2025

Aceptado: 12-03-2025

Resumen

Este estudio comprende el estrés laboral desde la perspectiva de las experiencias cotidianas de los empleados de la Unidad de Registro Civil del Hospital Central Barquisimeto. La investigación se desarrolla bajo un paradigma interpretativo, con enfoque cualitativo, utilizando el método fenomenológico-hermenéutico. Se aplicaron entrevistas en profundidad a cinco funcionarios del registro civil, cuyos testimonios fueron procesados en matrices de análisis para extraer las categorías clave del estudio. Los hallazgos reflejan que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la salud física y mental de los trabajadores, afectando su desempeño y calidad de vida. La sobrecarga de tareas, la falta de recursos adecuados y la acumulación de documentos sin una organización eficiente se identifican como factores principales que contribuyen al problema. Asimismo, el estudio evidencia que el estrés laboral es un fenómeno social en crecimiento dentro del ámbito de la gestión hospitalaria, por lo que se requiere la intervención de las autoridades sanitarias y gestores del hospital. Se enfatiza la importancia de implementar estrategias para mitigar sus efectos y promover un entorno laboral más saludable, que favorezca el bienestar y la eficiencia del personal.

Palabras clave: estrés laboral; comprensión hermenéutica; registro civil.

WORK STRESS IN THE PERSONNEL OF THE CIVIL REGISTRY UNIT OF THE CENTRAL HOSPITAL BARQUISIMETO. A HERMENEUTIC UNDERSTANDING FROM ITS ACTORS

Abstract

This research understands work stress from the perspective of the daily experiences of the employees of the Civil Registry Unit of the Central Barquisimeto Hospital. The research is developed under an interpretative paradigm, with a qualitative approach, using the phenomenological-hermeneutic method. In-depth interviews were applied to five civil registry employees, whose testimonies were processed in analysis matrices to extract the key categories of the study. The findings reflect that work stress has a significant impact on the physical and mental health of workers, affecting their performance and quality of life. Task overload, lack of adequate resources and the accumulation of documents without efficient organization are identified as the main factors contributing to the problem. The study also shows that work-related stress is a growing social phenomenon within the hospital management field, which requires the intervention of health authorities and hospital managers. It emphasizes the importance of implementing strategies to mitigate its effects and promote a healthier work environment that favors the well-being and efficiency of the staff.

Keywords: work stress; hermeneutic understanding; civil registry.

¹ Ing. en Informática. Coordinador Regional de la Junta Nacional Electoral Estado Lara. Barquisimeto, Venezuela. castellanosjoel517@gmail.com

Introducción

El estrés laboral es una condición común en el ámbito laboral actual, que afecta negativamente tanto la salud física como mental de los trabajadores. Según la Organización Mundial de la Salud (2024) el estrés prolongado puede desencadenar una serie de trastornos de salud, incluyendo problemas cardiovasculares, trastornos del sueño, ansiedad, depresión y debilitación del sistema inmunológico. Además, el estrés crónico puede conducir a comportamientos poco saludables, como el consumo excesivo de alcohol y el tabaquismo, los cuales agravan aún más el estado de salud de los empleados.

La consideración de la huella del estrés en el ámbito laboral es fundamental para la gestión del talento humano en cualquier institución. Un ambiente de trabajo estresante no solo interfiere en el bienestar individual de los empleados, sino que también repercute en el rendimiento y la productividad de la organización en su conjunto. La alta rotación de personal, el aumento del ausentismo y la disminución del compromiso laboral son solo algunas de las consecuencias negativas que pueden derivarse de un entorno laboral desfavorable. Por ello, es imperativo que las instituciones se sensibilicen para identificar, prevenir y mitigar el estrés laboral en sus empleados.

El Registro Civil es una institución pública encargada de llevar un registro oficial de los eventos vitales de las personas, como nacimientos, matrimonios, defunciones y otros cambios de estado civil. Su función es crucial para garantizar el reconocimiento legal de estos eventos, proporcionándoles a los y las ciudadanas documentación esencial para el ejercicio de derechos y obligaciones legales. En el contexto del Hospital Central Barquisimeto, la Unidad Registro Civil desempeña un papel fundamental al registrar nacimientos y defunciones, lo que implica una alta carga de trabajo y una gran responsabilidad para el personal involucrado.

La alta demanda de trabajo en el Registro Civil puede ser una fuente significativa de estrés para el personal, por cuanto manejan grandes volúmenes de documentos, cumplir con plazos estrictos y atender a un alto número de usuarios diariamente. Además, la falta de recursos y apoyo adecuado puede exacerbar la situación, llevando a una disminución en la calidad de vida de los trabajadores, lo cual conlleva a preguntarse ¿cómo vivencian el estrés laboral los miembros del personal del registro civil?, ¿Cómo afecta el estrés en su cotidianidad laboral? A propósito, los significados emergentes sobre su desempeño profesional desde su viva voz para generar nuevos procesos que favorezcan su bienestar y salud mental.

El objetivo central de este artículo es comprender desde los testimonios de los actores sociales el estrés laboral en el personal de la Unidad Registro Civil del Hospital Central Barquisimeto. A través de una investigación cualitativa, bajo el método fenomenológico-hermenéutico se busca develar los principales

orígenes del estrés laboral en este contexto específico, para interpretar, comprender y reflexionar sobre el rendimiento laboral del personal. Además, los hallazgos emergentes se discutirán para generar posibles estrategias de intervención para mejorar el bienestar laboral y aumentar la productividad en la institución.

Metodología

El presente estudio se desarrolló desde un paradigma interpretativo, para develar en el sentir de los actores sociales como vivencian el estrés laboral en el Registro Civil Hospital Central Barquisimeto. Según Hernández Sampieri et al. (2021), el paradigma interpretativo se centra en la comprensión profunda de los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores involucrados. Este paradigma parte de la premisa de que la realidad es subjetiva y construida por las experiencias individuales, por lo que la investigación busca interpretar significados en contextos específicos.

En este sentido, se articula con el enfoque cualitativo de investigación que permite explorar las percepciones, emociones y dinámicas sociales sin reducirlas a datos numéricos, sino a través de narrativas y análisis hermenéuticos. Este enfoque permite captar la complejidad del fenómeno, considerándose aspectos emocionales y sociales que influyen en la experiencia del estrés (Hernández Sampieri, 2018). Por ende, el proceso comprensivo se centra en interpretar las percepciones y visiones sobre su vivencia en el ámbito laboral y cómo el exceso de trabajo genera el estrés.

En el estudio sobre estrés laboral en el Registro Civil del Hospital Central Barquisimeto, el paradigma interpretativo junto al enfoque cualitativo es clave para comprender cómo los trabajadores perciben y experimentan el estrés en su entorno laboral. En ese sentido, para recolectar sus vivencias se utilizó la técnica de entrevista en profundidad, definida por Taylor y Bodgan (1990), como "una conversación, verbal, cara a cara y tiene como propósito conocer lo que piensa o siente una persona con respecto un tema en particular" (p.74), a través de ella se pueden identificar patrones de comportamiento, factores de presión y estrategias de afrontamiento utilizadas por los empleados.

Desde una perspectiva hermenéutica, el análisis cualitativo en este estudio busca interpretar los discursos de los trabajadores para revelar significados ocultos en sus experiencias. La interacción entre el investigador y los participantes es fundamental, ya que el conocimiento se construye a partir del diálogo y la reflexión conjunta. Además, el enfoque cualitativo permite adaptar la investigación a las particularidades del contexto, evitando generalizaciones rígidas lo cual favorece una comprensión más profunda del problema (Hernández Sampieri, 2018).

La aplicación del paradigma interpretativo, enfoque cualitativo y método fenomenológico-hermenéutico en este estudio contribuye a generar propuestas de intervención basadas en la realidad vivida por los trabajadores. Al comprender sus percepciones y emociones, se pueden llegar a describir

orientaciones para mejorar el ambiente laboral y reducir el impacto del estrés en su desempeño. Este enfoque no solo aporta conocimiento teórico, sino que también tiene implicaciones prácticas para la gestión del bienestar laboral en instituciones de salud (Hernández Sampieri, 2018). El recorrido metodológico se fundamenta en las siguientes fases fenomenológicas-hermenéuticas propuestas por Martínez (2013):

Fase de comprender y sentir la realidad. Se realiza una abstracción de la realidad de forma colectiva, aproximándose a través de las experiencias compartidas desde el diálogo permanente y el entendimiento de la experiencia vivida. Desde esta acotación, son los actores sociales quienes construyen y reconstruyen la realidad a través de interacciones subjetivas e intersubjetivas. Lo cual permite mostrar la realidad con categorías subjetivas y aproximarnos al ciclo de comprender, interpretar y reflexionar sobre el ser y las acciones sociales.

Fase de recogida productiva de datos. Es un proceso clave para comprender la experiencia vivida de los actores sociales y construir interpretaciones profundas sobre el fenómeno estudiado, este enfoque se basa en la interacción entre el investigador y los sujetos, permitiéndose una exploración detallada de sus percepciones, emociones y significados. Durante esta etapa el investigador aplicando criterios éticos y de rigor científico como la credibilidad, el consentimiento informado, legitimidad recolecta la experiencia de los actores sociales a través de sus narrativas de manera real y fidedigna para su interpretación. Para ello, se utiliza técnicas de entrevista en profundidad para conocer su sentir y develar el fenómeno social.

Fase analítica de los datos. Se desarrolla desde un enfoque dialógico y reflexivo, lo que significa que el investigador a partir de las narrativas construye el significado de la experiencia para formar categorías que al unificarse se transforman en hallazgos. Se fomenta la reflexión sobre los relatos, lo cual permite profundizar en sus percepciones y emociones. En ese sentido, los datos se analizan dentro del contexto social y cultural de los actores sociales, se utiliza la hermenéutica para interpretar los significados ocultos en los discursos, identificándose patrones y estructuras que revelan la esencia del fenómeno.

Fase informativa. Se centra en triangular fuentes estableciendo relaciones entre los relatos y perspectivas con la intención de presentar los hallazgos y asegurar que las conclusiones reflejen fielmente sus experiencias, en ese sentido, se presentan las descripciones que informan lo más valioso de la investigación para la academia.

Reflexiones teóricas del Estudio

Se presentan una breve descripción de los hallazgos que emergen del estudio del fenómeno social estrés laboral en el personal de la Unidad Registro Civil del Hospital Central Barquisimeto. De acuerdo con

Alvarado Mendoza (2023), este proceso permite realizar descripciones sobre el análisis y generar interpretaciones de las fuentes teóricas con la intención de mostrar un contenido fresco y de interés para la comunidad de investigadores en el área, a la vez de propiciar la reflexión en aquellos que dirigen estas instituciones públicas para el cuidado y la preservación de la salud integral de su personal.

Las categorías emergentes se sistematizan en matrices para facilitar la interpretación de los datos cualitativos, a decir: reporte testimonial, los significados, las categorías centrales y la comprensión del investigador, A continuación, se presentan los momentos vivenciales que hablan del estrés laboral en el Registro Civil del Hospital Central de Barquisimeto, se hace una selección de esos fragmentos más significativos que permiten mostrar los hallazgos del estudio.

Tabla 1. Matriz comprensiva momentos vivenciales

Reporte testimonial	Significados	Categorías centrales	Comprensión General
<p>AS1: "...Debido a esta acumulación de documentos, en lo personal me he sentido con ansias, por no decir claramente la palabra estrés. Pienso que somos muy pocos(as), trabajadores para la cantidad de labores que se deben realizar, no nos queda tiempo para realizar una buena organización según los casos atendidos."</p> <p>AS2: "...debo acotar, que el espacio es muy reducido para tantos documentos, no contamos con archivadores, tenemos poca iluminación entre otras limitaciones."</p> <p>AS3: "...al entrar al espacio y ver todas esas carpetas me genera estrés porque siento que no logro terminar todos, no veo avance y eso me estresa"</p> <p>AS4: "...diariamente atendemos muchas solicitudes eso es estresante, estar pendiente de tanto papeleo y ver que todo está arrumado es complicado avanzar, eso me genera mucho estrés, poque, siento que no hay armonía".</p> <p>AS5: "...el solo ver la oficina genera un estrés laboral, jaja, es estresante ver todas las carpetas y ubicar un archivo es lo más estresante de todo"</p>	<p>-Acumulación de documentos.</p> <p>-Ansias y estrés.</p> <p>-Pocos trabajadores.</p> <p>Organización del espacio.</p> <p>-Espacio reducido.</p> <p>-Tiempo de desempeño.</p> <p>-Iluminación.</p> <p>-Poco personal.</p> <p>-Estrés por la organización del espacio.</p> <p>-Continuidad laboral.</p> <p>-Atención de solicitudes.</p> <p>-Papeleo excesivo.</p> <p>-Avance en el trabajo.</p> <p>-Estrés por acumulación de documentos.</p>	<p>Sobrecarga laboral y estrés.</p> <p>Limitaciones del entorno físico de trabajo.</p> <p>Desmotivación y sensación de estancamiento.</p> <p>Impacto del entorno en el estrés laboral.</p> <p>Factores visuales del estrés laboral.</p>	<p>Estos fragmentos reflejan las dificultades organizativas y las condiciones laborales en el Registro Civil del Hospital Central Barquisimeto, destacando la sobrecarga de trabajo y las deficiencias en el entorno físico. Se evidencia que el estrés laboral es generado por la acumulación de materiales: carpetas, archivos y documentos que al estar apilados producen ansiedad al realizar un buen</p>

Fuente: El investigador.

Categoría: Sobrecarga Laboral y Estrés (AS1)

El primer extracto expone una preocupación por la *excesiva cantidad de documentos* y la falta de personal para gestionarlos eficientemente. Se pueden identificar factores como (a) altos niveles de ansiedad y estrés debido a la carga laboral; (b) insuficiencia de trabajadores, lo que impide una gestión adecuada de los casos; y (c) falta de tiempo para organizar procesos, lo que podría afectar la calidad del servicio.

Desde lo expresado por los actores sociales, el estrés laboral surge por las demandas de trabajo altas, la organización del espacio, la acumulación de documentos y por no tener bajo control estas tareas por falta de mobiliario. Desde una perspectiva organizacional, esto señala la necesidad de una revisión en la distribución de tareas y las posibles estrategias para mejorar la eficiencia.

Según Gutiérrez y Ángeles (2012), el “estrés desde una perspectiva organizacional se entiende como una respuesta fisiológica, psicológica y conductual del trabajador ante situaciones laborales que generan un detrimento en su salud y afectan tanto al individuo como a la organización” (p.21) Este modelo explica que cuando los trabajadores no pueden gestionar su carga laboral de manera efectiva, experimentan agotamiento emocional y disminución de la motivación, y esto se ve reflejado en los fragmentos interpretados, cuando expresan frustración por la acumulación de documentos y la falta de organización, lo que genera una sensación de desbordamiento y falta de avance.

Categoría: Limitaciones del Entorno Físico de Trabajo (AS2)

En el testimonio del actor social 2, se enfatiza en las condiciones inadecuadas del espacio de trabajo, lo que afecta el rendimiento y el bienestar del personal del Registro Civil. Se destacan aspectos como: (a) espacio insuficiente para almacenar documentos, lo que dificulta la organización; (b) ausencia de archivadores, generando acceso de accesibilidad y seguridad de la información; (c) deficiencias en iluminación, que pueden afectar la productividad y la salud visual de los trabajadores. Desde un enfoque ergonómico y administrativo, estas condiciones podrían impactar la eficiencia del servicio y en la salud laboral del equipo.

Según García Torroba et al. (2024), la ergonomía busca optimizar el bienestar humano y el rendimiento en el trabajo mediante el diseño adecuado de herramientas y espacios. Pues, en relación con el testimonio la falta de archivadores y espacio insuficiente puede generar fatiga mental y desorganización, afectando la productividad del personal. Además, la acumulación de documentos sin un sistema eficiente de almacenamiento puede derivar en estrés laboral, como se observa en el testimonio del actor social 2.

Categoría: Desmotivación y Sensación de Estancamiento (AS3)

El testimonio del actor social 3 muestra cómo la sobrecarga de trabajo y la falta de avances visibles afectan la motivación del empleado. Según estudios sobre estrés laboral por la Organización Mundial de la Salud (2024), la percepción de que el trabajo nunca se termina puede generar agotamiento emocional y una sensación de ineficacia en el desempeño, pues, la acumulación de tareas sin una estructura clara puede llevar a la desesperanza laboral, afectando la productividad y el bienestar del trabajador.

Desde esta mirada, la acumulación de documentos puede generar agotamiento emocional, afectando la productividad y el bienestar del trabajador del Registro Civil. La OMS destaca que la falta de estructuras organizativas efectivas puede disminuir la motivación y el compromiso. Desde una perspectiva ergonómica, García Torroba et al. (2024) señalan que la organización del espacio de trabajo influye directamente en la eficiencia y el bienestar de los empleados. La acumulación de documentos sin un sistema adecuado de almacenamiento puede generar fatiga mental, afectando la capacidad de concentración y toma de decisiones. Además, la falta de iluminación y archivadores adecuados contribuye a la sensación de desorden y estrés, lo que impacta negativamente en la productividad.

Robbins y Judge (2023), explican que la motivación laboral se ve afectada cuando los empleados perciben que su esfuerzo no se traduce en avances visibles. La acumulación de tareas sin una estructura clara puede generar una sensación de descontrol y frustración, lo que disminuye la satisfacción laboral y aumenta el riesgo de burnout. Para mitigar estos efectos, es fundamental implementar estrategias de gestión documental y organización del trabajo, permitiendo una distribución más eficiente de las tareas.

Categoría: Impacto del Entorno en el Estrés Laboral. (AS4)

El actor social 4 manifiesta en su sentir la falta de armonía en el espacio de trabajo, lo que contribuye a la sensación de caos y presión. Esta experiencia refleja una sobrecarga laboral y una falta de organización en el entorno de trabajo, lo que genera estrés y sensación de desorden. Así, la acumulación de tareas y documentos sin una estructura clara dificulta la eficiencia y afecta el bienestar emocional del trabajador. Por ende, la percepción de que el trabajo no avanza y la falta de armonía en el espacio laboral pueden derivar en agotamiento emocional y disminución de la motivación. Según Robbins y Judge (2017), un ambiente laboral desorganizado puede aumentar los niveles de ansiedad y frustración, dificultando la concentración y el rendimiento. La acumulación de papeleo sin un sistema eficiente de gestión documental puede generar fatiga mental, afectando la capacidad de los empleados para tomar decisiones y resolver problemas.

Al mismo tiempo Gutiérrez (2024), señala que el estrés laboral está estrechamente relacionado con el clima organizacional, pues, un ambiente desorganizado y caótico puede aumentar la tensión y la

irritabilidad en los empleados, afectando su desempeño y bienestar emocional. Por ende, la falta de armonía en el espacio laboral y la acumulación de papeleo pueden generar una sensación de desbordamiento, afectando la productividad y la salud mental de los empleados.

Categoría: Factores Visuales del Estrés Laboral. (AS5)

El testimonio del actor social 5 resalta cómo el desorden visual en el entorno laboral puede generar estrés y agotamiento, afectando la productividad y el bienestar emocional de los trabajadores. La acumulación de documentos y la dificultad para ubicar archivos refuerzan la sensación de descontrol, lo que puede derivar en una disminución del compromiso laboral y un aumento del agotamiento emocional. Este fenómeno se relaciona con la teoría del ambiente laboral saludable, que enfatiza la importancia de un espacio de trabajo ordenado y estructurado para mejorar la claridad mental y reducir la sobrecarga cognitiva.

La teoría del ambiente laboral saludable, se basa en la premisa de que un entorno de trabajo adecuado no solo mejora la productividad, sino que también protege la salud física y mental de los empleados. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), un ambiente laboral saludable es aquel que promueve el bienestar de los trabajadores mediante condiciones óptimas de infraestructura, organización y relaciones interpersonales. Este enfoque se vincula directamente con las interpretaciones realizadas sobre el estrés laboral en el Registro Civil del Hospital Central Barquisimeto, donde la acumulación de documentos y la falta de armonía en el espacio de trabajo generan agotamiento emocional y disminución del compromiso laboral.

Según García Torroba et al. (2024), el desorganización en la oficina afecta la salud mental de los trabajadores, generando estrés organizacional y disminuyendo la motivación. La presencia constante de desorden visual contribuye a la fatiga mental, afectando el desempeño, pues, la ausencia de archivadores y la acumulación de documentos afectan la organización, lo que contribuye a la sensación de descontrol y estrés. La teoría del ambiente laboral saludable enfatiza la importancia de la estructura física del espacio de trabajo, asegurando que los empleados tengan condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones sin sobrecarga cognitiva. Por consiguiente, un ambiente estructurado permite una mejor experiencia laboral y mejora la concentración.

En síntesis, los fragmentos de los Actores Sociales 1, 2, 3, 4, Y 5 reflejan una situación que requiere intervención administrativa para mejorar las condiciones de trabajo. Algunas posibles acciones para el cambio incluyen: (a) optimización del archivo documental con sistemas digitales que reduzcan la acumulación física; (b) adecuación del espacio de trabajo, considerando mejoras en infraestructura; y (c) evaluación de la carga laboral, explorando la posibilidad de contratación o redistribución del trabajo. Estos

resultados son la base para desarrollar estrategias que minimicen el estrés laboral y optimicen el desempeño del personal en el Registro Civil.

Discusión: Los Hallazgos Teóricos

Estrés Laboral en el Registro Civil del Hospital Central Antonio María Pineda.

El estrés laboral se ha convertido en un problema significativo en muchas profesiones, incluyéndose la de los funcionarios del Registro Civil del Hospital Central Antonio María Pineda. El estrés en la salud laboral ha captado la atención de investigadores de la salud, especialmente porque se le considera una de las principales preocupaciones en la actualidad. Según Anitei, Stoica y Samsonescu (2013) es la "enfermedad del siglo XX, fenómeno que es vigente en el siglo XXI " (p. 1011), por ello, el estrés laboral, es una condición que afecta a los trabajadores en diversos sectores y puede tener consecuencias graves para su salud física y mental.

De acuerdo con Butriago, Barrera, Plazas, y Chaparro (2021), el estrés laboral se genera cuando las demandas laborales superan los recursos personales y del trabajo, lo que provoca reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales. Este estudio destaca la importancia de la detección precoz del estrés laboral para evitar sus secuelas y promover estilos de afrontamiento adecuados. Por ende, este estudio revela que el estrés laboral es "una situación prevalente en el contexto organizacional que se genera por múltiples factores asociados con las condiciones laborales y personales y origina en el individuo consecuencias fisiológicas y mentales que afectan su desempeño y productividad" (p.131). De ahí que sea oportuno que en las instituciones de Registro Civil se evalué su impacto en la vida de los trabajadores para fomentar e incentivar una cultura preventiva que fomente la salud integral de todos.

El estrés laboral se define como una respuesta física y emocional negativa que ocurre cuando las demandas del trabajo superan la capacidad del individuo para hacerles frente (Cano-García et al., 2023). En el contexto de la Unidad de Registro Civil Hospital, el personal está expuesto a una alta carga de trabajo, horarios extensos y la presión de manejar información sensible y confidencial. Estos factores pueden contribuir significativamente al desarrollo de estrés laboral.

Diversos estudios han demostrado que el estrés laboral tiene un impacto negativo en la salud mental y física de los trabajadores. Según Cano-García et al. (2023), el personal de salud que experimenta altos niveles de estrés laboral tiende a presentar síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en el bienestar psicológico. Estos síntomas pueden afectar la calidad del trabajo y la satisfacción laboral del personal de la Unidad de Registro Civil Hospital.

Además, el estrés laboral puede tener consecuencias graves para la salud física de los trabajadores. La exposición prolongada al estrés puede aumentar el riesgo de enfermedades

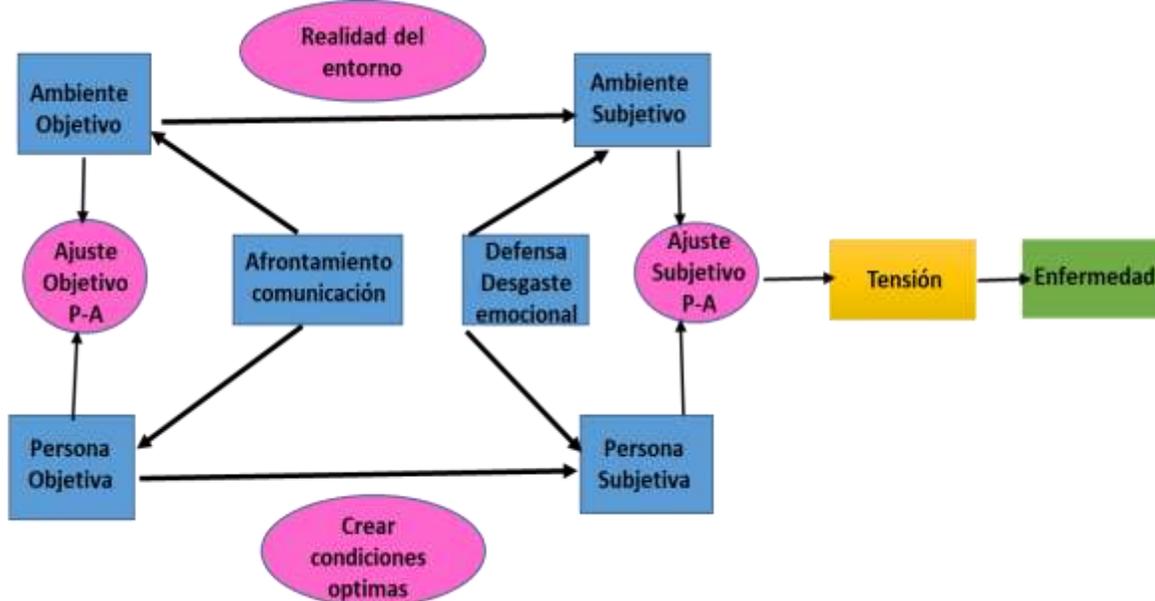
cardiovasculares, trastornos del sueño y problemas gastrointestinales (Iñiga Bazán et al., 2025). En la Unidad de Registro Civil Hospital, es crucial implementar estrategias de manejo del estrés para prevenir estos problemas de salud y promover el bienestar general del personal.

Para abordar el estrés laboral en la Unidad de Registro Civil Hospital, es importante adoptar un enfoque integral que incluya intervenciones a nivel organizacional y personal. Las organizaciones deben proporcionar recursos y apoyo para ayudar a los trabajadores a manejar el estrés, como programas de bienestar, capacitación en habilidades de afrontamiento y un ambiente de trabajo saludable (Cano-García et al.2023). A nivel personal, los trabajadores pueden beneficiarse de técnicas de relajación, ejercicio regular y una alimentación equilibrada.

En ese sentido, la medición del estrés laboral es fundamental para su diagnóstico y evaluación en las organizaciones es vital porque permite analizar el estrés laboral, destacando la importancia de contar con bases teóricas y metodológicas sólidas para evaluar esta condición. Entre los enfoques utilizados para medir el estrés laboral se encuentran el estrés como estímulo, respuesta, transacción e interacción. La correcta medición del estrés laboral permite a los profesionales de la salud ocupacional diseñar intervenciones efectivas para mejorar el bienestar de los trabajadores.

Existen varios modelos teóricos que explican el estrés laboral y sus implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. El estudio de Martínez (2022) identifica seis modelos teóricos clave: el modelo transaccional y de afrontamiento ante el estrés, el ajuste persona-ambiente, la conservación de recursos, el modelo recursos-control-apoyo, el desequilibrio esfuerzo-recompensa y el modelo demandas-recursos. Estos modelos proporcionan un marco teórico para desarrollar políticas organizacionales y prácticas de gestión de recursos humanos que promuevan una cultura organizacional saludable para reducir el impacto del estrés laboral y proporcionar calidad de vida en igualdad de oportunidades para todos. En la figura se muestra cómo influye el contexto laboral con el estrés y la salud de los trabajadores.

Figura 1
Impacto del Estrés Laboral en el Registro Civil



Fuente: Castellanos 2024

Acciones Laborales en el Registro Civil del Hospital Central Antonio María Pineda

Es esencial resaltar que este centro hospitalario cumple una función fundamental al brindar atención a un promedio de aproximadamente 40 defunciones diarias. Sin embargo, más allá de su papel en la atención a pacientes, este hospital adquiere una relevancia singular en el contexto de la región al ser el único centro hospitalario autorizado para registrar las muertes violentas en el estado. Las muertes violentas, que lamentablemente pueden ocurrir debido a actos agresivos y hostiles, encuentran un espacio de registro y documentación crucial en este hospital. Entre las categorías de muertes violentas que se pueden registrar en este contexto se encuentran:

Homicidios: Estos incluyen las muertes intencionadas de personas por parte de otras, en situaciones que van desde altercados callejeros hasta delitos premeditados.

Suicidios: Aunque no involucran a otra persona directamente, los suicidios son una forma de muerte violenta, ya que son acciones deliberadas para poner fin a la propia vida.

Feminicidios: En casos específicos, cuando una mujer es asesinada debido a su género, ya sea por odio, discriminación o violencia de género.

Muertes en el contexto de delincuencia organizada: Aquí se pueden incluir muertes vinculadas a actividades criminales, como narcotráfico, bandas o pandillas.

Muertes en confrontaciones con la policía: Esto puede incluir situaciones en las que individuos pierden la vida en interacciones con las fuerzas del orden público.

Muertes por violencia doméstica: Cuando las tensiones en el ámbito familiar se intensifican, pueden surgir muertes violentas entre miembros del hogar.

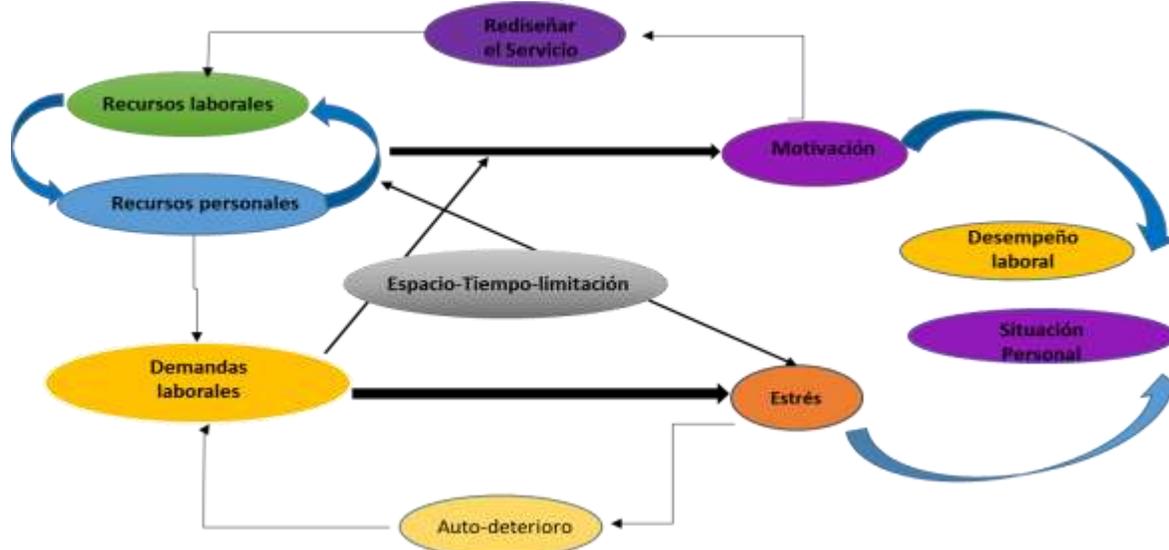
Muertes relacionadas con el hampa común: Incluye muertes resultantes de delitos como robos, asaltos y otros actos criminales.

Accidentes de tránsito: eventos lamentables que ocurren cuando vehículos en movimiento colisionan entre sí, o con peatones, ciclistas u objetos en la vía pública.

La capacidad de este hospital para registrar las muertes violentas no solo satisface un requisito legal, sino que también juega un papel fundamental en la recolección de datos precisos para comprender y abordar los problemas de seguridad y violencia en la región. Además, permite una mejor planificación de estrategias de prevención y respuesta por parte de las autoridades competentes. En esencia, el Hospital Central Universitario "Antonio María Pineda" trasciende su función como un simple edificio con instalaciones médicas para convertirse en un símbolo arraigado de esperanza, dedicación y servicio inquebrantable a la comunidad. La importancia que proporciona un Registro Civil activo de nacimientos y defunciones en el hospital es incalculable desde el punto de vista cualitativo, y es valorable desde lo cuantitativo ya el hospital no solo cumple la función en su rol médico, sino algo esencial en la documentación legal de los eventos más significativos en la vida de las personas, su nacimiento.

Este hospital es un testimonio vivo de cómo la pasión por la medicina y la vocación de servicio genuina tienen el poder de generar una profunda transformación en las vidas y las comunidades más vulnerables. Su legado resalta cómo la atención médica va más allá de la mera curación física; se trata de empoderar a las personas, brindarles identidad legal y contribuir a la formación de una sociedad más informada y justa, apuntando a los objetivos y visualización de un Patria protagónica y participativa. En la figura 1 se muestra el impacto del estrés en relación con la organización del recurso, el desempeño laboral y motivación, así como las acciones para transformar el servicio para evitarlo.

Figura 1
Sistema integrador Demandas: Organización-Recurso y su impacto en el estrés, la motivación y desempeño laboral.



Fuente: el investigador.

Reflexiones y Recomendaciones

En el desarrollo de las actividades laborales en el Registro Civil es importante considerar el estrés laboral y plantear soluciones desde la gestión adecuada del talento humano, ya que, un ambiente laboral sano y saludable puede influir en la reducción del estrés y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. El estrés laboral, sino se atiende a tiempo, puede llegar a convertirse en un enemigo para ocasionar problemas de salud mental, es necesario abordar los problemas de salud mental de los profesionales ofreciendo recursos, como el acceso gratuito a sesiones de asesoramiento por parte de las organizaciones en la que desarrollan su labor asistencial pero más importante aún es prevenirlos, vigilando el impacto que esto genera en el ser humano.

Uno de los hallazgos más destacados en la Unidad Registro Civil del Hospital Central Barquisimeto es que la alta carga de trabajo y la falta de apoyo institucional son factores clave que generan estrés laboral entre los funcionarios. La falta de recursos humanos adecuados y la alta demanda de atención contribuyen a un ambiente laboral tenso y agotador. Esta situación no solo afecta el rendimiento y la productividad de los empleados, sino que también tiene un impacto negativo en su salud física y mental.

Por tales consideraciones, es necesario fomentar un clima laboral ameno para evitar el estrés laboral y el deterioro de la salud de los trabajadores. Un ambiente de trabajo positivo no solo mejora la satisfacción y el bienestar del personal, sino que también contribuye a la productividad y eficiencia organizacional. Las instituciones que fomentan un clima laboral saludable demuestran responsabilidad

social, lo que fortalece su reputación y aumenta la retención de talento. Es fundamental que las organizaciones adopten políticas y prácticas que promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, proporcionen apoyo emocional y faciliten el acceso a recursos para la gestión del estrés. Al hacerlo, se puede reducir significativamente el impacto negativo del estrés laboral en la salud física y mental de los empleados.

Para abordar este problema, es fundamental generar soluciones para el Cuidado y Bienestar de los Trabajadores. Por ello, como primera recomendación se sugiere implementar estrategias que promuevan el cuidado y bienestar de los trabajadores. Una de las soluciones más efectivas es la implementación de programas de bienestar laboral que incluyan actividades recreativas, sesiones de meditación y talleres de manejo del estrés. La segunda recomendación crucial es fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo, donde los empleados se sientan valorados y respaldados por la organización.

Otras de las recomendaciones es la promoción de la Salud Integral y Calidad de Vida. La salud integral y la calidad de vida de los trabajadores pueden mejorarse mediante políticas organizacionales que promuevan un equilibrio entre la vida laboral y personal. Es importante establecer horarios de trabajo flexibles y promover la cultura del autocuidado, incentivando a los empleados a tomar descansos regulares y a participar en actividades físicas. Además, se deben ofrecer recursos y apoyo psicológico para aquellos empleados que necesiten ayuda para manejar el estrés y otros problemas emocionales.

Finalmente, el estrés laboral es una situación multifacética que requiere una atención integral. Este artículo proporciona una visión de cómo el estrés laboral afecta al personal de la Unidad Registro Civil del Hospital Central Barquisimeto y propone descripciones teóricas y prácticas para mitigar sus efectos. Al abordar estas cuestiones, se espera contribuir al desarrollo de un ambiente de trabajo más saludable y productivo, beneficiando tanto a los empleados como a la institución en su conjunto.

Referencias

- Alvarado, N. (2023). La Hermenéutica en el Quehacer Científico de las Ciencias Sociales. *Revista En Prospectiva, Universidad Yacambú*, 4(2), 5–19. Recuperado a partir de <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/en-prospectiva/article/view/318>
- Anitei, Stoica y Samsonescu (2013). Particularities of Personality Traits and Perceived Stress at Workplace for the Young Workers in Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84(1). 1010-1014 DOI:[10.1016/j.sbspro.2013.06.690](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.690)
- Butriago, L.; et al. (2021). Estrés Laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud: de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Boyacá*, 8(2),149-172. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>

- Cano-García, M.; et al. (2023). Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de Medellín, Colombia. *Ciencia y enfermería*, 29. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532023000100223
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2020). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research*. SAGE Publications.
- García, A.; et al. (2024). La ergonomía en el trabajo de administración. *Ocronos – Editorial Científico-Técnica*, 7(10), 313. *Revistamedica.com*. <https://revistamedica.com/ergonomia-trabajo-administracion-necesidad/>
- Gutiérrez, R. (2024). Estrés laboral y clima organizacional: Impactos en la eficiencia. *Revista Psicología y Trabajo*, 32(1), 45-62.
- Gutiérrez, R. y Ángeles. Y. (2012). Estrés organizacional. Trillas
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2021). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Herazo, E., & Campo-Arias, A. (2021). Estrés laboral y salud mental en trabajadores. *Revista Colombiana de Psicología*, 30(2), 175-190. <https://doi.org/10.15446/rcp.v30n2.86072>
- Iñiga Bazán, L. E., Sovenis Goya, K. A., Yaguarema Pincay, I. M., & Vergara Bravo, M. Á. (2025). Estrés laboral y sus posibles efectos en la salud mental del personal de salud. *Ocronos*, 8(2), 538. <https://revistamedica.com/doi-estres-laboral-efectos-salud-mental/>
- Martínez, S., & Gómez, L. (2020). Estrategias de intervención en estrés laboral. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 12(1), 48-60. <https://doi.org/10.1234/rvsp.v12n1.420>
- Martínez, E. (2022). Modelos de Estrés Laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 17-28.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2024). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su impacto en la salud mental*. OMS Publicaciones.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Soto, G., & Pérez, M. (2022). Bienestar laboral y salud integral: un enfoque preventivo. *Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional*, 18(3), 92-105. <https://doi.org/10.5678/rlpo.v18n3.567>